À VOS CÔTÉS

POUR FAIRE RESPECTER

VOS DROITS

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2025-2026

Comité des usagers
du Sud de Lanaudière

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Québec

Table des matières

1. **Identification**
2. **Mot de la présidente**
3. **Membres et coordonnées**
4. **Tenue de rencontres et séances de travail**
5. **Représentations**
6. **Bilan des activités (fonctions légales)**
   - Renseigner
   - Promouvoir
   - Défendre
   - Accompagner et assister
     - Quelques bons coups
   - Assurer bon fonctionnement
   - Évaluer
7. **Projets prévus pour l'année prochaine**
   - Enjeux
8. **Conclusion**
9. **Pièces jointes**
   - Rapport financier
   - Rapports annuels des comités de résidents

1. Identification

NOM DU COMITÉ : **Comité des usagers du Sud de Lanaudière**

135, boul. Claude-David, bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 361010

Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : **Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (CISSS)**

260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : (450) 759-1157

2. Mot de la présidente

Des usagers à bout du réseau!

Ce cri de désespoir irritera sans doute quelques oreilles sensibles, mais il n'en demeure pas moins que ***le réseau de la santé craque de partout****. L'accessibilité et la proximité, deux principes pourtant essentiels, ressemblent désormais à un jeu de hasard ou un billet de loterie. Oups… désolé. Meilleure chance la prochaine fois. Voilà ce que vivent les usagers qui tentent d'obtenir un suivi avec un généraliste, un rendez-vous avec un spécialiste ou même un simple examen.*

Chaque semaine, nous recevons des appels d'usagers ***désespérés, découragés, exaspérés, impuissants devant un réseau engorgé. Ils ne savent plus quoi faire!***

Depuis la création de la RAMQ en 1970, plusieurs réformes majeures ont été mises de l'avant — les réformes Côté, Rochon, Couillard, Barrette et plus récemment Dubé. Et malheureusement, aucune d'entre elles n'a véritablement amélioré la situation. Dans le réseau, nombreux sont ceux qui affirment avoir vécu — ou survécu — à toutes ces réformes successives.

Ce que l'on constate, c'est une gouvernance de plus en plus centralisée et hiérarchisée, où les décisions s'éloignent progressivement du terrain et des réalités vécues par les usagers comme par les intervenants.

L'arrivée de la CAQ en 2018 et la nomination de Christian Dubé comme ministre de la Santé avaient suscité un certain espoir. Certains croyaient que la création de Santé Québec et l'embauche d'une « Top Gun » allaient enfin régler les problèmes du réseau. Mais ce n'est absolument pas ce que nous rapportent les usagers. ***C'est même tout le contraire. C'en est ahurissant.***

Le plus déroutant, c'est ***l'opacité****, le peu d'écoute, l'absence de réponses. Mais malgré tout cela, il ne faut surtout pas baisser les bras.*

Un appel d'offres qui fait dérailler un service essentiel

En février, nous apprenions que notre CISSS, dans le cadre d'un appel d'offres pour les soins à domicile dans les MRC de L'Assomption et de Mascouche, avait choisi d'attribuer le contrat au plus bas soumissionnaire. Faut-il rappeler qu'au printemps dernier, Santé Québec a exigé des compressions de ***1,5 milliard*** *dans les CISSS et CIUSSS?*

Lanaudière est devenue la première région à lancer un appel d'offres pour les soins à domicile, un service auparavant confié par ententes de gré à gré. Et ce qui s'est produit par la suite était tristement prévisible avec la règle du plus bas soumissionnaire. Comment les EÉSAD peuvent-elles rivaliser avec des entreprises privées qui sous-paient leurs employés, n'offrent aucun avantage (à part deux semaines de vacances) et ne remboursent même pas les frais de kilométrage? ***Mission impossible.***

Un tsunami pour 403 personnes vulnérables

Ce qui devait arriver arriva. Les EÉSAD — COOP Dimavie et COOP L'Assomption — qui accompagnaient depuis des années ***403 personnes vulnérables****, ont perdu l'appel d'offres. Pour les usagers et les proches aidants, l'annonce de la fin de ces contrats a été vécue comme un* ***véritable tsunami de désespoir****. Nous avons été submergés d'appels : des voix tremblantes, des SOS, des inquiétudes profondes.*

Le comité des usagers a immédiatement rédigé une lettre au PDG et à Santé Québec pour dénoncer cette décision inhumaine, motivée uniquement par des considérations financières, sans égard aux impacts sur la vie de personnes fragilisées par la maladie et souhaitant demeurer chez elles le plus longtemps possible. Une décision ***inquiétante, préoccupante, indéfendable****.*

Un mur d'indifférence

Malgré notre point de presse, les reportages médiatiques, un article percutant dans La Presse, deux plaintes déposées à l'AMP par les COOP, une rencontre virtuelle avec Guillaume Cliche-Rivard (Québec solidaire), une lettre à Geneviève Biron, à Sonia Bélanger et à la nouvelle première ministre… ***rien ne bouge****.*

Pire encore : la décision du CISSS Lanaudière va à l'encontre de la politique Mieux chez soi, qui encourage pourtant les EÉSAD. ***C'est à ne rien comprendre.***

Une plainte a été déposée au Protecteur du citoyen pour ***maltraitance organisationnelle****. Nous espérons sa recevabilité, tout comme une réponse claire aux plaintes déposées à l'Autorité des marchés publics.*

Le dossier des soins et services à domicile aura notamment monopolisé beaucoup d'énergie mais il aura toutefois permis de renforcer nos liens avec l'AQDR — partenaire de notre point de presse — avec les 2 COOP des MRC des Moulins et l'Assomption et la Société d'Alzheimer, dans un esprit de solidarité et de partage d'information.

L'année 2025-2026 aura donc été assez mouvementée sans oublier que nous avons également vécu le départ d'un bénévole qui s'est longuement investi au sein du comité des usagers. Au fil des années, il n'a jamais hésité à offrir généreusement de son temps et de son énergie pour remplir les mandats et les responsabilités liés à notre mission. Son engagement et son passage au sein du comité resteront gravés dans la mémoire de toutes celles et ceux qui ont eu le privilège de travailler à ses côtés. Merci infiniment, M. Yves Lapensée.

Nous avons également dû souligner la fin de l'implication de notre personne-ressource, Mme Gabrielle Jolicoeur. Son professionnalisme, son dévouement, son humanisme et l'ensemble de ses qualités laissent un grand vide au sein du comité. Nous tenons à la remercier sincèrement pour son accompagnement et pour la qualité exceptionnelle de son travail. Depuis février 2026, nous collaborons avec le comité du Nord pour l'embauche commune d'une personne-ressources.

Parmi quelques personnes qui se sont démontrées intéressées à s'impliquer, nous sommes heureux et privilégiés de compter au sein de notre petite équipe, Steve Grenier.

Je tiens à remercier tous les membres de notre comité pour leur implication et dévouement et leur souci de défendre les droits des usagers. Un merci tout spécial à ma complice et collègue Joane Aubut pour tout le travail qu'elle accomplit et son énergie contagieuse.

Debout, ensemble

Il va sans dire nous sommes peu nombreux et que la gestion du dossier des soins à domicile a nécessité beaucoup de temps et d'énergie, mais que nous ne resterons jamais silencieux et surveillerons étroitement ce qui se passe. Pour espérer améliorer les choses, ***nous devons nous regrouper****, unir nos voix, faire pression. Comme le dit le dicton :* ***Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin.***

À BOUTTE… mais toujours DEBOUTTE!

Louise Henrichon

3. Membres du comité (au 31 mars 2025)

No	Prénom	Nom	CR	Rôle
1	Joane	AUBUT		Trésorière, membre de l'exécutif, membre du comité de la Table d'hébergement du Sud, déléguée au CUCI, membre du comité clinique de la douleur, comité sondage CHSLD et du comité de gestion des risques
2	André	BEAULIEU	Oui	Président du CR du CHSLD de Repentigny, membre de la Table d'hébergement Nord-Sud, responsable du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
3	Normand	BOUDRAULT	Oui	Président CR du CHSLD de l'Assomption, membre de la Table d'hébergement Sud
4	Steve	GRENIER		Administrateur, membre coopté du CUÉ représentant MRC des Moulins
5	Pierre	HAMEL		Vice-président, membre de l'exécutif, membre référent pour l'unité de psychiatrie à l'HPLG, trésorier de l'APS, président du CUÉ représentant la MRC l'Assomption
6	Louise	HENRICHON		Présidente, membre de l'exécutif, conseillère aux communications, membre du comité régional DSAD, membre de la table d'hébergement Nord-Sud, membre coopté du CUÉ représentant la MRC d'Autray
7	Linda	LUSSIER	Oui	Présidente du CDR du CMV Claude-David et membre du sous-comité Table d'hébergement du Sud
8	Yvon	PAPIN		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption

Coordonnées

Présidente	Louise Henrichon 450 654-7229, p. 361010 usagers@cdulanaudieresud.ca
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Julie Coulombe, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique julie.coulombe.reg14@ssss.gouv.qc.ca 450 759-8070, p. 404237 Claude Laflamme, conseiller cadre à la gestion des risques, éthique clinique et réclamation claude.laflamme.cissslan@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Poste à combler 450 654-7229, p. 361010 usagers@cdulanaudieresud.ca

4. Tenue de rencontres et séances de travail

Le comité a tenu une assemblée générale annuelle, 11 rencontres régulières, 7 rencontres de travail et 8 rencontres spéciales et/ou séances de travail.

À maintes reprises, les membres invités aux différents comités voyaient malheureusement les rencontres annulées. Nous déplorons cette situation et malgré l'expression de notre déception et questionnement, rien n'a été corrigé pour l'instant semble-t-il.

5. Représentations

Le comité représente les usagers dans divers comités et groupes de travail au sein du CISSS de Lanaudière et aussi avec des alliés du réseau touchant des enjeux collectifs.

Voici quelques comités et groupes de travail du CISSS de Lanaudière auxquels nos membres ont participé :

- Comité de gestion des risques :0
- Comité douleurs chroniques :1/3
- Comité hébergement Sud : 2
- Comité santé mentale et dépendances
- Comité sondage CHSLD : 1
- Comité sondage trajectoire hospitalisation :1
- Comité WI-FI, télévision :0
- Table concertation SAD MRC Sud:2
- Table d'hébergement Nord-Sud:9
- Table SAD MRC L'Assomption et les Moulins :6
- Comité développement durable (environnement) :0

Les membres du comité ont aussi participé ou organisé des activités de représentations (voir les sections ci-dessous).

- Salon des ainés AQDR l'Assomption le 19 septembre 2025

- Semaine des droits le 11 et 13 novembre2025

Joane Aubut et Pierre Hamel à Pierre-Le Gardeur

- Conférence au Manoir Mascouche pour les nouveaux arrivants 5 novembre 2025.
- Point de presse sur la fin de contrat des EÉSAD pour MRC l'Assomption et Mascouche 16 mars 2026

Pierre Hamel, Huguette Plouffe (AQDR) et Louise Henrichon

Louise Henrichon,
Huguette Plouffe

- Articles publiés dans les journaux locaux et reportage diffusé à Novo sur les soins à domicile.

Le comité a représenté les usagers dans divers comités et groupes de travail au sein du CISSS de Lanaudière et aussi avec des alliés du réseau touchant des enjeux collectifs.

6. Bilan des activités (fonctions légales)

DÉFENSES D'ENJEUX ET DE REPRÉSENTATIONS SELON NOS OBLIGATIONS LÉGALES

Il est à noter que l'article 212 de la LSSSS définit les 6 fonctions d'un comité des usagers. Étant donné que plusieurs moyens utilisés pour accomplir ces fonctions se recoupent, ces moyens ne seront pas répétés dans plus d'une fonction, évitant ainsi la répétition et allégeant le texte.

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et obligations

- Kiosque d'information au Salon des aînés de Repentigny (sept. 2025) diffusion de l'info et réponses aux questions des usagers.

- Semaine des droits des usagers du 9 au 15 novembre : diffusion d'une vidéo à l'urgence, présence les 11 et 13 novembre dans le hall d'entrée HPLG

- Envoi postal en février 2026 **(125 000 *signets sur les 12 droits***) à toutes les résidences des MRC l'Assomption et des Moulins

- Signets dans les présentoirs des aires communes à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, CHSLD, CLSC, dans les pochettes d'accueil destinées aux nouveaux résidents en CHSLD et MDA.

- Implication de nos membres à participer à plusieurs formations, entre autres : *Savoir communiquer pour mieux se comprendre. Préparation des visites ministérielles.*

- Rencontres virtuelles bimestrielles de la présidente avec les comités représentés par le CPM et le RPCU.

- Création et distribution de 1 000 calendriers pour les résidents des CHSLD, MA/MDA et les R.I. décrivant les droits des usagers.

- Présentation du rôle et des services du Comité des usagers au Manoir Mascouche.

- Création et conception de nouveaux dérouleurs sur les 12 droits qui seront installés dans le hall d'entrée du HPLG, des CSLD et MDA.

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité

- Participation à plusieurs comités administratifs et cliniques.
- Échanges avec la DQEPE sur les différents enjeux liés à nos fonctions.
- Échanges avec le bureau du commissariat aux plaintes.
- Échange avec des gestionnaires et acteurs du CISSS pour solutionner des situations problématiques.
- Participation à des conférences et formations du RPCU.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs ou individuels

- Prise quotidienne des appels et courriels
- Gestion des insatisfactions des usagers en répondant à leurs questions, en les orientant vers les ressources appropriés et/ou en suggérant de formuler une plainte auprès du commissaire aux plaintes. Il est fréquent que les usagers demeurent sans réponse, et/ou qu'ils n'ont pas été en mesure de joindre quelqu'un au CISSS, et cela malgré des messages sur la boîte vocale.
- Lettres adressées à **Philippe Éthier, PDG, Geneviève Biron (Santé Québec), Sonia Bélanger (MSSS) RPCU et CPM**., informant de nos préoccupations, inquiétudes quant au changement de prestataires pour les soins et services offerts à 403 usagers vulnérables.
- Point de presse avec l'AQDR pour dénoncer le changement de prestataire pour les soins à domicile.
- Rencontre virtuelle avec le **député Guillaume Cliche-Rivard (Québec Solidaire)** au sujet du dossier des soins à domicile
- Échanges parmi les membres afin d'assurer un meilleur soutien à nos usagers.
- Participation, réflexion et échanges lors de rencontres régionales concernant le processus électoral pour l'élection du CUÉ. Dénonciation unanime des participants (les CU et CUCI de toutes les régions) quant au trop court délai pour les élections.
- Participation de nos membres aux rencontres organisées par le CUCI (janvier et mars). Discussions et réflexions sur la structure et notre vision de ce nouveau comité le CUÉ (Comité des Usagers de l'Établissement.
- Participation au Congrès annuel du RPCU en octobre 2025 sous le thème : Au *cœur de l'engagement pour la défense des usagers.*
- Rencontres virtuelles bimestrielles de la présidente avec les comités représentés par le CPM.

- Participation à plusieurs rencontres d'organismes communautaires de la région. *Le Pacte, RANCA, RUTAL, APPUI, APS, Table de concertation sur les SAD*

ACCOMPAGNER ET ASSISTER un usager dans toute démarche

Depuis novembre, malgré le départ de notre responsable des appels d'insatisfactions, deux bénévoles assument ce défi de taille. Les messages téléphoniques et courriels sont relevés et un suivi est assuré dans un délai de 24 à 48 heures.

Plusieurs des appels concernent les places en hébergement et le mécanisme d'accès (priorisation, position sur la liste d'attente, conséquence inhumaine pour l'usager et leurs proches, distance empêchant les visites). Plusieurs autres concernent les délais d'attente pour une chirurgie et les reports (inquiétudes face à un diagnostic de cancer, délais pour obtenir les résultats). Depuis février 2026, de nombreux appels portent sur les insatisfactions sur la qualité des services et la stabilité des intervenants pour les soins à domicile.

Accompagnement d'une proche aidante auprès de l'équipe multidisciplinaire du CISSS. Elle était en désaccord avec le choix de l'hébergement proposé qui ne correspondait nullement à la perte d'autonomie de l'usager.

En 2025-2026, 242 demandes reçues comparativement à 228 en 2024-2025. Parmi les 242 demandes enregistrées, 87 étaient des demandes d'information, 62 des insatisfactions, 52 concernaient l'accompagnement au droit de porter plainte et 41 personnes ont été redirigés vers un autre comité des usagers ou sont demeurés sans réponse de la part de l'usager.

Plusieurs usagers ont été référés au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière. Par ailleurs, les usagers expriment souvent leur crainte de représailles s'ils déposent une plainte et ils déplorent que les réponses du commissaire soient insatisfaisantes.

Nombre de droits visés	Droit visé	%
203	1. Droit à l'information	44.4%
87	2. Droit de recevoir des services adéquats	19%
10	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	2%
79	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	17.3%
4	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	1%
18	6. Droit de participer aux décisions	4 %
4	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	1 %
9	8. Droit à l'hébergement	2%
0	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0 %
6	10. Droit d'accès à son dossier d'usager	1 %
1	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'usager	1%
37	12. Droit de porter plainte	8 %
Total : 457		**Total : 100 %**

Des 242 demandes, 457 droits étaient concernés, car certaines demandes portaient sur plus d'un droit.

ASSURER BON FONCTIONNEMENT des comités de résidents
Voir pages 10-11 et 12

ÉVALUER le degré de satisfaction des usagers
Voir pages 10-11 et 12

7. Projets prévus pour l'année prochaine

- Accroître notre partenariat avec le réseau communautaire pour joindre un plus grand nombre d'usagers.
- Établir des liens avec les ressources du CISSS et poursuivre nos démarches auprès de la DQEPE afin d'améliorer nos communications.
- Rester à l'affut des difficultés et de toutes les insatisfactions concernant les soins à domicile,
- Rester à l'affût des difficultés dénoncées par les proches dans les MA/MDA, à savoir si les solutions proposées par la direction sont mises de l'avant et efficaces.
- Évaluer le degré de satisfaction des soins à domicile
- Suivre de près les impacts et conséquences des diminutions de budget imposées par Santé Québec.
- Encourager les membres de nos comités à suivre des formations afin de les outiller davantage.
- Participer au congrès du RPCU.
- Participer à l'AGA du CPM.
- Le comité doit réévaluer l'ensemble de ses activités et la méthodologie de communication.
- Maintenir le service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers.

Enjeux 2026 2027

Depuis la mise en place de **Santé Québec** et du **Comité national des usagers**, comme l'ensemble des comités d'usagers, nous nous interrogeons sur ce que l'avenir nous réserve. Selon l'article 181, une **fusion éventuelle** de certains comités pourrait être envisagée.

Or, il nous apparaît essentiel de **préserver notre identité, notre autonomie et nos particularités régionales**. Nous devons donc demeurer vigilants et **travailler en étroite collaboration avec nos collègues du Nord** afin de défendre nos acquis. C'est par ailleurs cet enjeu qui est ressortie lors de nos deux rencontres pour former le CUE. Il importe d'amorcer une démarche de collaboration et de concertation en vue d'un éventuel rapprochement des pratiques.

L'**embauche d'une personne-ressource** constitue un enjeu prioritaire. Tout comme le **CUNL**, nous, au **CUSL**, faisons face au même dilemme : l'absence d'un soutien professionnel dédié. À l'heure actuelle, ce sont des bénévoles qui portent nos comités à bout de bras. La charge est immense, exigeante et, à terme, épuisante.

Nous avons sollicité la **collaboration du CISSS** afin de procéder au recrutement et à l'embauche d'une personne-ressource. Parallèlement, nous tentons de mieux comprendre la situation dans les autres comités d'usagers à travers le Québec.

Malgré l'ensemble des démarches que nous avons entreprises depuis le changement de prestataires pour les soins à domicile, nous poursuivons nos actions. Nous souhaitons évaluer la satisfaction des usagers et de leurs proches à l'égard des soins à domicile depuis le transfert des services vers un fournisseur privé, afin de documenter les impacts de ce changement, d'identifier les préoccupations et de faire valoir les besoins de la population concernée.

Âgisme

La dernière année a malheureusement été marquée par ce constat préoccupant. Dans Lanaudière, où la population est vieillissante et où le nombre de patients orphelins demeure élevé, il semble que les personnes âgées soient trop souvent victimes d'**âgisme**, tant lors de leurs visites à l'urgence que dans diverses cliniques.

Nous **déplorons** et **dénonçons** fermement ces attitudes discriminatoires. Le CISSS doit intervenir sans délai et mettre en place des **mesures et politiques claires** afin de corriger cette situation inacceptable et de garantir un accès équitable, respectueux et digne pour toutes les personnes âgées.

8. Conclusion

Les bénévoles du CUSL et des comités de résidents demeurent profondément engagés envers l'amélioration des soins et des services. Malgré les récentes restrictions budgétaires imposées par Santé Québec, il est clair que ces compressions auront des répercussions sur la qualité et l'accessibilité des services offerts à la population, ainsi qu'aux résidents de nos CHSLD et MDA. Nous devons demeurer vigilants.

La *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux* visait à instaurer une approche de proximité, plus humaine et plus ancrée dans les réalités locales. Or, jusqu'à maintenant, cette vision peine à se concrétiser, si l'on se fie au nombre croissant d'appels d'usagers qui nous rapportent des difficultés persistantes.

Face aux nombreux défis qui se présentent, les membres du Comité des usagers poursuivront leur engagement et leur mission : défendre sans relâche les droits et les intérêts des usagers.

Rapport financier

Comité des usagers du Sud de Lanaudière
Incluant le budget des comités de résidents

États financiers 2025-2026

	2025- 2026
Revenu :	**86 000 $**
Surplus 2024-2025 reporté :	**21 605 $**
Intérêt :	**1334 $**
Revenu total :	**108 939$**
Dépenses :	
Soutien professionnel	8 795 $
Fournitures de bureau	762 $
Publication de documents	13 320 $
Matériel de promotion	14 195 $
Frais de recrutement	4 440 $
Formations	0 $
Colloques, congrès et conférences	2 193 $
Frais de déplacement	6 800 $
Allocation personnes-ressources	11 191 $
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	1 275 $
Frais de réunion	757 $
Dépenses diverses	1 460 $
TOTAL :	**65 188 $**
SURPLUS / (DÉFICIT) :	**43 751 $**

Rapports des présidents des CDR

COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE L'ASSOMPTION

410, boul. de l'Ange-Gardien
L'Assomption (Québec) J5W 1S7
Tél. : 450-581-2101, poste 68143

Bilan de l'année 2025-2026

L'année 2025-2026 aura d'abord été marquée par le départ de **Mme Danielle Lacroix**, qui assumait la présidence par intérim depuis plusieurs années. À la suite de son déménagement dans une autre région, j'ai accepté d'occuper la présidence du comité. Soulignons également le départ de **Mme Annabelle Jusseaume**, qui réside maintenant ailleurs. Nous tenons à remercier chaleureusement ces deux dames pour leur engagement et leur contribution au sein de notre comité.

Je souhaite aussi souligner l'excellente collaboration dont nous bénéficions avec le gestionnaire de l'établissement, **M. Étienne Gagnon**. Sa grande écoute, son dynamisme et ses actions concrètes sont toujours grandement appréciés.

Nos réalisations de l'année

Malgré les défis liés au recrutement de nouveaux membres, nous sommes fiers du travail accompli au cours de l'année. Voici un bref survol des activités auxquelles le comité des résidents a participé :

- **Mai et septembre** : participation aux deux barbecues annuels organisés par le service des loisirs.
- **10 novembre** : installation d'un kiosque d'information dans le hall d'entrée dans le cadre de la Semaine des droits des usagers, afin d'échanger avec les proches et de faire connaître les droits des résidents.
- **16 décembre** : distribution des calendriers 2026 et des couvertures de bienvenue à tous les résidents, un geste qui a été très apprécié.

Projet des couvertures de dignité

Notre projet de **couvertures de dignité**, visant à souligner le respect dû à chaque résident décédé, s'est enfin concrétisé. Six couvertures ont été conçues et remises à chaque étage afin de rendre un hommage digne aux résidents qui nous quittent. Cette initiative a été très bien accueillie, et d'autres comités de résidents ont manifesté leur intérêt pour s'en procurer.

Nouveaux outils de visibilité

Souhaitant mieux nous faire connaître, nous avons fait concevoir un **nouveau dérouleur** qui sera installé prochainement dans le hall d'entrée. Celui-ci présentera les **12 droits** que notre comité s'engage à défendre auprès des résidents et de leurs proches.

Recrutement et présence sur le terrain

Nous savons à quel point il est difficile de recruter de nouveaux membres. Nous sommes donc heureux d'avoir accueilli **Mme Kathleen Corbin** au sein du comité. Nos efforts se poursuivent afin de trouver d'autres personnes désireuses de s'impliquer.

Un membre du comité assure également une présence à notre bureau **trois jeudis après-midi par mois**, afin de rencontrer les résidents et leurs proches.

Participation aux comités et projets internes

Notre comité a collaboré à l'élaboration du **salon des résidents**, dont l'inauguration aura lieu prochainement et qui portera désormais le nom de **Salon Nicole Bérubé**.

Les membres du comité siègent également aux **comités Milieu de vie** et **Fin de vie**.

Des bénévoles ont accru leur présence sur les étages afin de discuter avec les résidents, d'échanger avec eux et de les informer de leurs droits.

Enfin, à titre de président du comité des résidents de L'Assomption, je siège aussi au **comité des usagers du Sud de Lanaudière**.

Notre mandat et nos préoccupations

Notre principal mandat demeure la défense des **droits des résidents**, en particulier leur droit fondamental à des **soins et services de qualité**.

La pénurie de personnel et les mouvements constants d'employés représentent un problème majeur et récurrent pour nos résidents. Dans un contexte de **coupures budgétaires**, tant au niveau du personnel que des activités de loisirs (arts, zoothérapie, gymnastique douce, exercices de mémoire), il est essentiel de

maintenir une communication transparente et une collaboration étroite avec notre gestionnaire, M. Gagnon.

Nos objectifs pour l'année à venir

- Veiller au respect des droits et au bien-être des résidents.
- Recruter de nouveaux membres.
- Accroître notre visibilité par une présence régulière au centre.
- Participer activement aux différents comités.
- Contribuer à l'amélioration continue du milieu de vie qu'est le CHSLD.

Conclusion

Soucieuse et profondément préoccupée par le bien-être de nos résidents, notre équipe poursuivra avec détermination sa mission au sein du **comité des résidents du CHSLD L'Assomption**.

Normand Boudrault
Président

COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE REPENTIGNY

250, boul. Brien
Repentigny (Québec) J6A 7E9
Tél. : 450 585-4884, poste 2009

MOT DU PRÉSIDENT

L'année qui vient de se terminer fut considérée par le CDR comme l'une des plus positives des 10 dernières années. La stabilisation de l'équipe de gestion très dynamique a permis une qualification accrue du suivi du personnel et la restructuration des unités pour répondre adéquatement aux différents besoins des résidents plus particulièrement auprès des résidents ayant des problèmes comportementaux. De plus l'équipe du CDR, également très dynamique, s'est maintenue à une quinzaine de participants se répartissant entre membres résidents, membres familles et membres bénévoles étant majoritairement d'anciens membres familles. Il en est ressorti ces différents aspects en lien avec ses mandats.

1. **Informer les résidents et les familles**

   L'information générale concernant le CDR est toujours donnée aux résidents et familles à leur arrivée au Centre. De plus des affichages rappelant la présence du CDR et le numéro de téléphone pour les rejoindre est toujours disponible. Le CDR a également maintenu ses visites d'amitié auprès des résidents plus particulièrement les plus démunis ainsi que les souhaits de bonne fête en compagnie de la responsable des loisirs avec la distribution de cartes d'anniversaire et ballons. Ces contacts font en sorte qu'il est rappelé, le cas échéant, auprès des familles et résidents que tout suivi devrait se faire auprès des cheffes d'unité et qu'au besoin nous les supporterons. Cet aspect a eu comme impact que le CDR n'a reçu pratiquement aucun appel durant l'année concernant des plaintes des familles, les différentes problématiques se réglant rapidement.

2. **La défense des droits**

   Tel que mentionné, peu de demande de la part des résidents, la disponibilité et la réponse des cheffes d'unité étant très satisfaisantes. Par la même occasion, nous constatons que le personnel est très bien supervisé et que le climat relationnel entre gestionnaire et personnel est très positif. D'ailleurs à cet effet, trois sessions de formation rappel sur la qualité des services furent réalisées auprès du personnel consolidant l'approche souhaitée. Notons également qu'à chacune des rencontres du CDR un point est consacré sur le vécu au Centre. Différents aspects sont alors soulevés sur le vécu des dernières semaines et si nécessaire un suivi est immédiatement fait auprès du gestionnaire qui vient participer une heure à titre de suivi à chacune de nos réunions. Tout correctif se fait donc rapidement.

3. **<u>Amélioration des services</u>.**

Le CDR doit tout de même continuer à investir son apport en regard des différents défis se présentant :

- Suivi des visites d'amitié et souhaits de fête;
- Remise en place des cadeaux de bienvenue;
- Vieillissement des membres de l'équipe et recrutement auprès des résidents moins évident;
- Suivi des impacts du renouvellement du système de santé en collaboration avec le CDU et les autres instances (CUCI, RPCU, CPM, Table d'hébergement Nord/Sud, etc.);
- Suivi des activités du milieu très apprécié et implication de l'équipe.

D'autre part les membres du CDR continuent à bien se partager les différentes tâches l'exigeant sous la gouverne du président et le suivi ponctuel de la trésorière.

Le souci du maintien de la qualité actuelle demeurera pour l'année 2025-2026 un défi à ne pas négliger.

André Beaulieu
Président

COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX CLAUDE-DAVID

135, boul. Claude-David
Repentigny (Québec) J6A 1N6
Tél. : 450 654-7229, poste 360040

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le mandat du comité de résidents est d'être le gardien des droits des usagers hébergés. Il doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers hébergés, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

La sécurité et le bien-être des résidents demeurent nos priorités.

Un merci particulier à Benoît Béliveau responsable des loisirs et des bénévoles, qui fait en sorte que nos résidents puissent avoir des activités qu'ils apprécient énormément.

Linda Lussier
Présidente

Le Centre d'hébergement du CMV Claude-David

Le centre situé au 135 boulevard Claude-David à Repentigny est une installation qui fut construite en 1961, agrandie en 1983 et réaménagée pour accueillir ses premiers résidents (36) le 14 juin 2007. Le centre dispose de 70 places en hébergement de longue durée et de 2 places en hébergement temporaire.

Rapport d'activités 2025-2026

1) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations
   Un feuillet explicatif est remis à chaque nouveau résident lors de son admission en hébergement. Celui-ci résume qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents.
2) Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

Les activités sociales sont beaucoup appréciées par les résidents. Les mesures sanitaires sont appliquées et l'ensemble du personnel et des bénévoles répondent rapidement aux besoins des résidents.

Les réunions du Comité de Résidents ont lieu dix (10) fois par année. Aucune réunion n'est tenue durant les mois de juillet et août en raison des vacances de plusieurs membres du Comité.

La présidente siège sur le Comité des Usagers du Sud de Lanaudière afin de promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents de Claude-David. Six (6) réunions ont été tenues dont une avec l'application Zoom. Au départ, sept (7) réunions étaient prévues mais celle du 19 février 2026 a été annulée.

Des réunions pour les bénévoles de l'ensemble des établissements se tiennent également à tous les mois ce qui permet des échanges souvent constructifs.

3) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Des boîtes à messages sont installées sur chaque étage en hébergement afin de recueillir les commentaires ou les préoccupations des résidents ou de leurs proches.

4) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

Le gestionnaire M. Charaf Bensaad est toujours à l'écoute et fait tout en son possible pour le bien-être des résidents.

5) Résultats des objectifs 2025-2026

La majorité des objectifs ont été atteints cette année.

6) Objectifs pour 2026-2027

En lien avec sa mission, le Comité continuera à prioriser la sécurité des résidents, à faire le lien avec la direction et à maintenir son appui auprès des services offerts aux résidents.

Poursuivre notre collaboration avec le Service des Loisirs dans le but d'accompagner et de bien connaître les résidents.

COMITÉS DE RÉSIDENTS
MAISONS DES AÎNÉS
ET MAISON ALTERNATIVE DU SUD DE LANAUDIÈRE

Maison des aînés et alternative de Repentigny

240, rue Jacques-Plante
Repentigny (Québec) J5Y 0L2

Maison des aînés de l'Assomption

220, boulevard Hector-Papin
L'Assomption (Québec) J5W 0P4

Maison des aînés de Mascouche

1500, rue Prudent-Beaudry
Mascouche (Québec) J7K 0Z4

Des demandes ont été adressées aux MDA de Mascouche et de L'Assomption afin qu'elles puissent partager le fruit de leurs efforts et mettre en valeur leurs actions. Malheureusement, cette démarche n'a pas abouti. Il faut reconnaître que la tâche est lourde pour ces bénévoles, qui sont souvent eux-mêmes des proches aidants auprès des résidents. De plus, plusieurs cessent leur engagement à la suite du décès de leur proche.

Il n'en demeure pas moins que les bénévoles continuent de participer aux activités et s'efforcent, du mieux qu'ils le peuvent, de défendre les droits des résidents.

Grâce à la collaboration des gestionnaires, chaque MDA a mis sur pied un **comité de résidents**. Entre cinq et huit rencontres ont eu lieu au cours de l'année. En mars et avril, l'activité **CUBE ÉNERGIE** a été organisée afin de faire bouger tout le monde — résidents, familles et membres du personnel. Cette initiative semble avoir été un succès et a été grandement appréciée.

Nous tenons à souligner l'implication remarquable de **M. André Beaulieu**, président du comité des résidents du CHSLD de Repentigny. Il a agi comme personne-ressource, mentor et soutien précieux pour les nouveaux membres. Merci, M. Beaulieu, pour votre engagement exemplaire.

Il est certain que la mission des comités de résidents demeure exigeante, notamment en raison de la difficulté à recruter des bénévoles prêts à s'investir. Cette mission demande du temps, de l'énergie et repose sur une collaboration étroite et essentielle avec les gestionnaires.

Joane Aubut

NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS!
CONTACTEZ-NOUS

Comité des usagers
du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David, bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229, poste 361010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Québec